



POLÍTICA DE CALIDAD DEL CLUB

La Junta Directiva de PALMAesports establece una política y unos objetivos que proporciona un marco de referencia para establecer y revisar nuestros patrones de calidad, que deben ser conocidos y entendidos por todos los miembros de la entidad y que compromete a esta en su conjunto y a todos sus miembros a cumplir requisitos del sistema implantado y a mejorar continuamente su eficacia, siempre en el marco de la misión general de la organización.

La política descrita a continuación se establece bajo la premisa del cumplimiento de la Norma UNE-ISO 9001:2015 y de los requisitos legales y reglamentos a los que está sujeta.

Partiendo de la misión, visión y valores fundamentales, la Junta Directiva se compromete a consolidar una nueva forma de gestión basada en la transparencia, la calidad y la eficacia, que se reflejará en las áreas y servicios objeto del alcance de este sistema desde:

CON LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- 1. Trato respetuoso:** amable, acogedor, respetuoso hacia su forma de ser, teniendo en cuenta su pluralidad y diversidad.
- 2. Compromiso con las personas,** mostrando una especial atención a los menores de edad: hacer todo lo posible para buscar la mejor solución a sus problemas, con un abordaje integral para fomentar su autonomía personal y social, la igualdad de oportunidades y el acceso a las necesidades básicas.
- 3. Satisfacción de sus expectativas:** conocerlas y hacer lo posible para satisfacerlas y no crear falsas esperanzas.
- 4. Mejora continua de los procesos de servicio.**
- 5. Información clara,** comprensible, veraz, completa y detallada sobre las características de los servicios ofrecidos y sus derechos y deberes.
- 6. Garantía de confidencialidad de la información,** de acuerdo a la normativa vigente.
- 7. Acceso de l@s usuari@s a la información sobre los valores de la entidad.**

CON L@S VOLUNT@RIOS QUE COLABORAN CON LA ENTIDAD

1. Promover un clima entre l@s voluntari@s efectivo, asertivo y de apoyo mutuo.
2. Favorecer la estimulación en sus tareas, haciendo de cada asignación de voluntariado un espacio de formación, investigación e innovación permanente.
3. Aplicar un plan de prevención de riesgos laborales y de vigilancia de la salud, a través de nuestras pólizas de seguros responsabilidad civil y asistencia sanitaria garantizada en caso de accidente.
4. Velar por el comportamiento de l@s voluntari@s en el desarrollo de sus funciones sea responsable con la tarea, implicado con l@s beneficiari@s, identificado con los valores de la entidad, comprometido con el trabajo en equipo y abierto a la mejora continua.
5. Favorecer el conocimiento de la misión y valores de la entidad, su adhesión a estos valores y el sentido de pertenencia.

CON CONTRATANTES Y FINANCIADORAS

1. Llevar a cabo proyectos equilibrados referente a los costes de servicio, con un máximo de calidad, coherentes con la misión y visión de la entidad.
2. Ser flexibles y estar abiertos a posibles modificaciones de los contratos, de manera que se adapten a las expectativas de los contratantes.
3. Mantener una comunicación buena y abierta.
4. Estar comprometidos en el análisis y la evaluación del servicio y de los resultados.

CON COLABORADORES EXTERNOS

1. Firmar acuerdos de colaboración con centros, profesionales y otras entidades para mejorar los procesos de coordinación y optimización de los recursos.
2. Firmar acuerdos de colaboración con empresas para mejorar la insertabilidad de l@s usuari@s de los servicios que desarrollamos.

CON LOS PROVEEDORES

1. Eficacia y rentabilidad en la relación comercial.
2. Fidelidad en la relación para mantener un marco de confianza en el cumplimiento de los compromisos asumidos.
3. Transparencia y honestidad.

CON EL ENTORNO

1. Participar en iniciativas institucionales o de otras entidades, orientadas a la solidaridad social, promoviendo mejoras en el territorio.
2. Detectar nuevas necesidades dentro del ámbito socioeducativo/deportivo e informar de éstas a las instituciones competentes.
3. Colaborar con entidades y colectivos de barrios, potenciar el trabajo en red y la capacidad de aglutinar intereses y eficacia en la gestión de objetivos.

La política y los objetivos de calidad se revisan anualmente por la Junta Directiva en el marco de la revisión, siendo asesorados por un responsable de calidad, que a la vez es aprobado por la Junta Directiva.

Se garantiza el conocimiento de esta política y objetivos de calidad mediante la entrega de copias controladas de este manual a las personas que forman parte del órgano de gestión en el día a día del funcionamiento de la entidad, la exposición de la política y objetivos de calidad en lugares visibles a l@s usuari@s y la comunicación en reunión a tod@s l@s voluntari@s de la organización, así como la disponibilidad de dicho ideario en nuestra web oficial: www.palmaesports.es